

Ankieta dotycząca badania satysfakcji klienta Urzędu Miasta Chełm

Celem niniejszej ankiety jest poznanie Państwa opinii na temat jakości usług świadczonych w Urzędzie Miasta Chełm. Ankieta ma charakter anonimowy.

Analiza wypełnionych ankiet pomoże nam dostosować poziom świadczonych usług do Państwa oczekiwań i przez to doskonalić pracę Urzędu.

1. W Urzędzie Miasta Chełm odwiedziłam/em Wydział/y:

.....

2. Z usług Urzędu Miasta Chełm korzystałam/m jako:

- Klient indywidualny Przedstawiciel urzędu administracji publicznej
 Przedstawiciel organizacji pozarządowej Przedstawiciel podmiotu gospodarczego

3. Z usług Urzędu Miasta Chełm korzystam:

- Jestem po raz pierwszy Raz na miesiąc i częściej Kilka razy w roku Raz na kilka lat

4. Czy załatwiana przez Panią/Pana sprawa w Urzędzie Miasta Chełm jest/była związana z:

- Uzyskaniem informacji
 Złożeniem podania, wniosku, prośby, skargi
 Wydaniem decyzji, zezwolenia, zaświadczenia, innego dokumentu
 Dokonaniem wpisów do rejestrów, ewidencji
 Interwencją w sprawie u Prezydenta Miasta lub jego Zastępców
 Inną sprawą (proszę podać z jaką)

5. Czy czas oczekiwania na przyjęcie i załatwienie sprawy w Urzędzie Miasta Chełm był satysfakcjonujący?

- Tak Nie

6. Czy sprawy wniesione do Urzędu Miasta Chełm przez Panią/Pana były rozpatrzone w terminie?

- Tak Nie W trakcie załatwiania

7. Czy formularze oraz wnioski, które Pani/Pan wypełniała/ł były kompletne i zrozumiałe?

- Tak Nie Nie mam zdania

8. Jak Pani/Pan ocenia obsługę klienta: (1-ocena najniższa, 6 – ocena najwyższa)

	1	2	3	4	5	6
Szybkość obsługi klienta						
Wiedza i kompetencje zawodowe pracownika/ów						
Życzliwość i uprzejmość pracownika/ów						
Chęć do udzielenia pomocy Klientowi (udzielanie wyczerpujących informacji o sposobie załatwienia sprawy, wymagane dokumenty, opłaty, terminy , itd.)						

9. Jak Pani/Pan ocenia dostępność do usługi i informacji o niej: (1-ocena najniższa, 6 – ocena najwyższa)

	1	2	3	4	5	6
System oznakowania Urzędu (tablice, kierunki)						
Tablice ogłoszeń (widoczne, czytelne)						
Strona internetowa (przejrzysta, czytelna)						
Biuletyn Informacji Publicznej (zawartość informacji, przejrzystość)						
Dostęp dla osób niepełnosprawnych (windy, barierki, toalety)						

10. Ogólnie, na ile jest Pani/Pan zadowolona/y lub niezadowolona/y z obsługi przez pracowników urzędu?

- Bardzo zadowolona/y
- Raczej zadowolona/y
- Raczej niezadowolona/y
- Bardzo niezadowolona/y
- Trudno powiedzieć

11. Co w obsłudze klienta ocenia Pani/Pan szczególnie dobrze?

.....
.....
.....
.....

12. Co w obsłudze klienta według Pani/Pana opinii wymaga zmiany?

.....
.....
.....
.....

Metryczka:

13. Płeć: Kobieta Mężczyzna

14. Wiek: 18-30 lata 31 – 45 lata 46-60 lata 61 lat i więcej

15. Wykształcenie: Podstawowe Zawodowe Średnie Wyższe

Wypełnioną ankietę proszę pozostawić u pracownika / wrzucić do wskazanej przez pracownika urny lub wysłać na adres Urzędu Miasta Chełm ul. Lubelska 65, 22-100 Chełm, e-mail: info@chelm.pl.